

# JAARVERANTWOORDING 2012

## PRODUCTEN

### FRIES

### SAMENWERKINGSVERBAND

### UITKERINGSGERECHTIGDEN



Leeuwarden, juni 2013

Keetwaltje 1

8921 EV Leeuwarden.

Tel: 058-2139992

e-mail: [fsu@fsufriesland.nl](mailto:fsu@fsufriesland.nl)

web: [www.fsufriesland.nl](http://www.fsufriesland.nl)

## **INLEIDING**

Uitkeringsgerechtigden en mensen met een laag inkomen kregen in 2012 te maken met een opeenstapeling van maatregelen die grote gevolgen hadden voor hun financiën en sociale leven. Het betrof maatregelen in de uitkeringen, in de minimaregelingen, in de zorg en in de Wet Sociale Werkvoorziening. Veel commotie was er over de huishoudenstoets die per januari ingevoerd werd in de bijstandswet: de bijstandsuitkering werd een gezinsinkomen waarbij gekeken werd naar het inkomen van alle gezinsleden. Bij veel burgers was er veel onduidelijkheid, onzekerheid en ongerustheid over de gevolgen van de maatregelen.

Reden voor het FSU om in samenwerking met de regionale Steunpunten en cliëntenraden een reeks van 14 informatiebijeenkomsten in Friesland te organiseren. Het bekende gezin Jan, Jans en de kinderen speelde een prominente rol in het zichtbaar maken van de effecten van de stapeling voor de gezinsleden. De bijeenkomsten werden zeer druk bezocht en bevestigden hoe belangrijk het is om met regelmaat burgers en achterban te ontmoeten en hun ervaringen centraal te stellen.

Het FSU stimuleerde de cliëntenraden om na te denken over de toekomst van burgerparticipatie en de eigen positie daarbij. In verschillende bijeenkomsten werd deze toekomstdiscussie gevoerd, afgesloten met een visiedocument waarin verschillende vormen van participeren geschetst werden. Vastgesteld werd dat een werkelijk participatiebeleid de situatie van de burger als uitgangspunt neemt en niet de regelgeving. Daar is de dienstverlening in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) op gebaseerd, vervat in de zogenaamde Kantelingsgedachte. De Kanteling zou ook van toepassing moeten zijn op de dienstverlening van sociale diensten en het UWV, instanties die vooral denken en handelen vanuit de regelgeving. Dat vergt een langdurige aanpak: er moet een proces in gang worden gezet bij beleidsmakers, ambtelijke uitvoerders en bij de burgers. Het zal een beleid moeten opleveren dat uitgaat van 'vertrouwen, tenzij' in plaats van op 'wantrouwen, omdat'! In 2012 heeft het FSU het fundament voor deze missie gelegd waarop in de komende jaren verder gebouwd zal worden.

Het FSU heeft de volgende kerntaken: \* verstrekken van voorlichting en informatie  
\* scholing van vrijwilligers \* signaleren van structurele knelpunten \* ondersteunen en coördineren van lokaal advieswerk en hulpverlening \* het ontwikkelen van projecten.

Het FSU biedt jaarlijks aan de provincie Fryslân producten aan. De provincie is de afnemer van deze producten ten behoeve van de werkloze en arbeidsongeschikte Friese burgers en burgers met een minimuminkomen. De resultaten van de producten in het jaar 2012 worden in dit jaarverslag verantwoord. De indeling van de producten in het jaarverslag heeft dezelfde volgorde als die in het productplan 2012. De genoemde geïnvesteerde uren corresponderen met de urenverantwoording in het financiële jaarverslag 2012.

Johan Spek, voorzitter.



## **CLUSTER 1: INFORMATIE EN VOORLICHTING**

### **A. PUBLIEKSVOORLICHTING**

(provinciale beleidsdoel: 2. voorlichting)

*Veel informatie over werk en inkomen richt zich op de regelgeving. De persoonlijke gevolgen van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en armoede – de ervaringskant – komen minder aan bod. Burgers kunnen zich daardoor minder herkennen in de informatie en hebben moeite om die te ‘vertalen’ naar hun eigen situatie.*

#### **Doel**

Vergroten van praktijkgerichte kennis bij personen die in werk- of leefsituaties met uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en minima te maken hebben of krijgen. Daarnaast het vergroten van kennis van burgers over de regelingen in de sociale zekerheid.

#### **Resultaat**

De beoogde 6 regionale voorlichtingsbijeenkomsten zijn uitgevoerd. Meer dan dat: in totaal heeft het FSU 14 regionale bijeenkomsten georganiseerd. De bijeenkomsten vonden plaats in Drachten (de Drait), Joure (’t Haske), Dokkum (de IJsherberg), Grou (de Boei), Buitenpost 2x (the Point), Oosterwolde (de Miente), Bolsward (de Groene Weide), Heerenveen (de Kempenaer), Wolvega (de Rank), Lemmer (het Baken), Sneek (de Stolp), Harlingen (Trebol) en Franeker (de Koornbeurs). De bijeenkomsten maakten deel uit van de provinciale campagne “Hoe zeker is de sociale zekerheid?” en speelden in op de stapeling van maatregelen in 2012. De bijeenkomsten trokken gemiddeld 62 bezoekers, in totaal een bereik van 870 personen. Uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden maakten naar schatting 90% van de bezoekers uit, de resterende 10% werd gevormd door vertegenwoordigers van de lokale welzijnsinstellingen, sociale diensten, kerken en de gemeenteraden. .

De bijeenkomsten werden georganiseerd en uitgevoerd in nauwe samenwerking met de regionale organisaties, waarbij gewerkt werd met het ‘Draaiboek voor het opzetten van informatiebijeenkomsten’ van het FSU en voorbeeld-persberichten. Er is een uitgebreid evaluatieverslag gemaakt met gedetailleerde gegevens per bijeenkomst. Er werden zo’n 900 informatiepakketjes voor bezoekers vervaardigd.

Het FSU heeft op 10 bijeenkomsten van instellingen en gemeenten – verspreid over de provincie - een bijdrage geleverd door middel van presentatie, de informatiestand en deelname aan (forum)debat, inclusief deelname aan 2 provinciale banenmarkten in Leeuwarden. Geschat bereik: 6.000 bezoekers. Het FSU-team heeft op 5 opleidingen van de Regionale Onderwijs Centra Friesland College en Friese Poort workshops gegeven aan in totaal 150 leerlingen. Op 5 oktober leverde het FSU een grote bijdrage aan de ontmoetingsdag van de Sociale Alliantie Fryslân in de Arke in Drachten (inleiding en workshops). Hoofdgast van de bijeenkomst was de Nationale Ombudsman Alex Brenninkmeijer. Er waren ruim 300 deelnemers. Op 3 trainingen hebben 10 vrijwilligers vaardigheden opgedaan om het Ganzenbordspel Sociale Zekerheid en de workshops te begeleiden.

**Geïnvesteerde uren:** 722 uren directe ondersteuning (inclusief 170 uren voor Integrale armoedeaanpak en Intensivering armoedeaanpak met Kanskaart).

### **B. VERENIGINGSBLAD ‘RONDZENDBRIEF FSU’**

(provinciaal beleidsdoel: 2. voorlichting)

*De vrijwilligers van de lokale Steunpunten, cliëntenraden en projecten hebben behoefte aan actuele informatie over de sociale zekerheid, het minimabeleid en het reilen en zeilen van het FSU. Het verenigingsblad van het FSU voorziet in deze behoefte en vormt een belangrijk informatie- en communicatiemiddel.*

### **Doel**

Informereren van de lidorganisaties, vrijwilligers, andere organisaties in het netwerk en belangstellende personen over de activiteiten van het FSU en over actuele ontwikkelingen rond de positie van uitkeringsgerechtigden en minima.

### **Resultaat**

Vijf papieren edities van de Rondzendbrief werden verspreid onder de vrijwilligers van de lidorganisaties, Steunpunten en cliëntenraden; 1 minder dan beoogd. Daarnaast werd het blad verstuurd aan andere belangstellenden, waaronder Friese welzijnsinstellingen, patiëntenorganisaties, kerkelijke bureaus en Humanitas, de uitvoeringsorganisaties UWV, Werkpleinen en SVB en de Friese gemeenten. De oplage was 500 stuks. Het blad werd in extra oplagen verspreid bij de voorlichtingsactiviteiten op de grote beurzen. De Rondzendbrief werd ook digitaal verstuurd aan zo'n 2.500 lezers (waaronder alle gemeenteraadsleden en Statenleden via de griffies). Aanvullend op de Rondzendbrief mailde het FSU met grote regelmaat (2-wekelijks) nieuwsbrieven naar de vrijwilligers in de achterban. Drie artikelen ten behoeve van de Rondzendbrief werden geplaatst op de opiniepagina's van het Friesch Dagblad (2x) en de Leeuwarder Courant.

**Geïnvesteerde uren:** 80 uren directe ondersteuning.

## **CLUSTER 2: ONDERSTEUNING LOKALE HULPVERLENING EN BELANGENBEHARTIGING**

*De lokale spreekuurpunten in het FSU-netwerk bieden hulpverlening door vrijwilligers en richten zich op steun bij de contacten met uitvoeringsinstanties, maar ook op het oplossen van inkomens- en schuldproblemen. De collectieve belangenbehartiging richt zich op de verbetering van beleid en uitvoering van de instanties. De Steunpunten (lokale samenwerkingsverbanden) en de spreekuren verbinden de individuele hulpverlening met de collectieve belangenbehartiging.*

### **A. ONDERSTEUNING EN COORDINATIE LOKAAL BELANGENWERK**

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging 3. ondersteuning 4 empowerment)

*De vereniging FSU bundelt en ondersteunt 24 lokale spreekuren die gevestigd zijn in alle regio's van de provincie. De komende jaren zullen veel mensen met een kleine portemonnee en een grote afhankelijkheid van (zorg)voorzieningen het heel moeilijk krijgen. Door de vergaande bezuinigingen is sprake van een opeenstapeling van problemen, niet alleen op financieel gebied maar ook in de leef sfeer (zoals toenemend sociaal isolement en het ontbreken van perspectief). Het FSU wil deze burgers solidaire steun blijven geven. Dat*

*betekent dat het FSU nog meer naar de mensen toe wil en zo dicht mogelijk in de buurt voor hen klaar wil staan. De eigen organisatie en werkwijze zullen daarom vernieuwd moeten worden! Dat wil het FSU doen door vrijwilligers van verschillende organisaties bijeen te brengen in de steunpunten en daarmee deskundigheid en specialismen te bundelen. Resultaat moet een netwerk aan lokale basisvoorzieningen zijn die een eerste, laagdrempelige opvang door vrijwillige hulpverleners biedt. Daarmee wil het FSU bereiken dat de vraag van de burger daadwerkelijk centraal staat en dat de hulpverleners vervolgens hulp op maat geven of regelen dat die gegeven wordt. Op deze manier wordt een eigen aanbod voor hulp en begeleiding gecombineerd met een effectieve doorverwijzing. Het FSU wil met deze ontwikkeling slagvaardiger inspelen op de problemen, de positie van de vrijwillige hulpverlener versterken en een brug slaan tussen vrijwillige en professionele hulpverleners.*

#### **A. ONDERSTEUNING EN COORDINATIE LOKAAL BELANGENWERK**

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging 3. ondersteuning 4. empowerment)

*De lokale Steunpunten zijn verantwoordelijk voor de individuele hulpverlening en voorlichting. Deze activiteiten worden gesubsidieerd door de gemeenten. De ondersteuning van de spreekuurpunten, het ontwikkelen van de onderlinge samenwerking en van een goed functionerend netwerk zijn taken van het FSU. De spreekuren vormen het fundament van de belangenbehartiging: hier worden de vele directe contacten – zo'n 8.000 tot 10.000 hulpvragers per jaar - gelegd met de Friese uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en burgers met een minimuminkomen. De vrijwillige hulpverleners in de Steunpunten hebben behoefte aan steun en advies van het FSU.*

#### **Doelstelling**

Het verbeteren en uitbreiden van het spreekuur netwerk en de onderlinge samenwerking. De steun leidt tot versterking van de positie van uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en minima volgens het parool "Van slachtoffer naar onderhandelaar!": de hulpvragers stimuleren om zelf actief te werken aan de oplossing van hun problemen.

#### **Resultaat**

Het aantal vaste spreekuurpunten werd uitgebreid van 24 naar 30: nieuwe punten in Haulerwijk, Wolvega en 4 in Leeuwarden (Bibliotheek Beurs en Buurtservicepunten Westerkwartier, Oldegalileen en Bilgaard). Het aantal vrijwilligers dat actief was als hulpverlener steeg van 120 naar 160 personen. Veel spreekuurhouders gingen ook op huisbezoek bij cliënten. De voorgenomen 10 maandelijkse spreekuurhoudersoverleggen werden uitgevoerd, met een opkomst tussen de 25 en 35 spreekuurhouders. Vooral de uitwisseling van ervaringen met cliënten en de onderlinge advisering werden door de deelnemers zeer zinvol gevonden. In totaal werden zo'n 9.000 hulpvragen verwerkt door de lokale spreekuurpunten en het Jongerenteam. Met name in de Buurtservicepunten in Leeuwarden en bij het spreekuurpunt in Heerenveen werden veel allochtone cliënten geholpen.

Het FSU stimuleerde de oprichting van meerdere Buurtservicepunten in wijken in Leeuwarden in het kader van het project 'Amaryllis'. Daarvoor werd samengewerkt met de Leeuwarder instelling Welzijn Centraal. De FSU-opbouwwerker was hierbij de drijvende kracht, begeleidde het team van vrijwilligers die werkzaam waren in de 5 Buurtservicepunten en voerde een 20-tal werkgesprekken met medewerkers van de Buurtservicepunten en van

Welzijn Centraal.

Het FSU Jongerenteam – bestaande uit vrijwilligers en stagiaires - zorgde voor hulp aan zo'n 100 jongeren. Dat gebeurde vooral via de jongerensprekuren in Heerenveen (bij de "Barones") en Leeuwarden (bij Buro Saris en de bibliotheek in de Beurs). Daarnaast meldden jongeren zich rechtstreeks bij het FSU-kantoor waar de gesprekken vervolgens ook plaatsvonden. Het Jongerenteam is een zelfstandige en zelfsturende groep jongeren met eigen ruimte in het FSU-kantoor.

De beoogde 4 themabijeenkomsten werden georganiseerd in Leeuwarden. Op de bijeenkomsten werden actuele ontwikkelingen (zoals de voorgenomen huishoudenstoets in de bijstand) uitgediept. Er was een gemiddelde opkomst van 30 personen per bijeenkomst. Het FSU begeleidde 4 regionale bijeenkomsten voor vrijwilligers van spreekpunten. Het team van het FSU bezocht zo'n 30 keer de lokale spreekpunten voor advies en steun. Twintig lokale welzijns- en zorgorganisaties werden bezocht met de vraag om af te stemmen of samen te werken met de vrijwillige hulpverleners in het FSU-netwerk.

Het FSU-kantoor verwerkte ruim 3.000 vragen om informatie en advies: telefonisch, via de mail en via bezoek. Veel hulpvragers werden doorverwezen naar een spreekpunt in de eigen omgeving. Een deel van de hulpvragers – met name met vragen via de mail en website - kon direct geholpen worden bij niet-complexe situaties.

Zo'n 600 personen werden begeleid bij hun gesprekken met medewerkers van uitkeringsinstanties.

FSU-medewerkers en vrijwilligers van de lokale spreekpunten deden mee aan de regionale Kanskaartaanpak van de Sociale Alliantie Fryslân in verschillende regio's.

Er werden 2.000 evaluatieformulieren verspreid onder de bezoekers van de spreekuren die vragen naar het oordeel over het bezochte spreekuur. De respons was evenals in 2011 mager: zo'n 300 ingevulde formulieren (15%) werden naar het gratis antwoordnummer van het FSU gestuurd. De beoordelingen leidden tot concrete verbeteringen van de spreekuren en van de hulpverlening door de vrijwilligers.

**Geïnvesteerde uren:** 871 uren directe ondersteuning.

## **B. PROVINCIAAL TEAM VRIJWILLIGE SCHULDHULP**

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging 3. ondersteuning 4. empowerment)

*Het aantal schulden van personen en gezinnen neemt sterk toe. Dat is zeker het geval in Fryslân. De ingrijpende bezuinigingen van rijksoverheid en gemeenten op inkomen en inkomensvoorzieningen in 2012 zal de schuldproblematiek nog verder vergroten. Gemeenten krijgen per juli 2012 de verantwoordelijkheid voor een samenhangend lokaal schuldhulpbeleid. De overhead stimuleert de vrijwillige schuldhulpverlening die aanvullend is op de professionele hulp en een belangrijke rol kan spelen bij de preventie van schulden.*

## **Doelstelling**

Versterken van het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van personen in schuldsituaties en voorkomen dat cliënten – verder – in de schulden raken.

### **Resultaat**

In totaal zijn zo'n 150 cliënten geholpen door de 12 vrijwilligers van het provinciale Schuld hulpteam van het FSU. De meeste vrijwilligers boden hulp bij overzichtelijke probleemsituaties: budgethulp, thuisadministratie op orde brengen, inkomensvoorzieningen aanvragen, betalingsregelingen treffen met 1 of enkele schuldeisers. Een vijftal vrijwilligers ging verder en begeleidde de cliënten bij de aanpak van complexe schuldsituaties. Er werd nauw samengewerkt met de Schuld hulpmatjes van de kerken en de thuisadministratie van Humanitas. Daarnaast ontwikkelde het Schuld hulpteam samenwerking met de sociale wijkteams in Leeuwarden en met bureaus voor budgetadvies, schuldhulp en bewindvoering. Samen met de Kredietbank Nederland werden in het najaar 2 uitwisselingsbijeenkomsten georganiseerd in Leeuwarden en Franeker waarbij medewerkers van de Kredietbank en vrijwillige schuldhulpverleners bijeen gebracht werden. Beide bijeenkomsten werden bezocht door zo'n 40 deelnemers. Het Schuld hulpteam kwam maandelijks bijeen om vooral ervaringen uit te wisselen en elkaar advies te geven.

Het FSU plaatste 10 werknemers van de verzekeraar Aegon als vrijwilliger in het FSU-schuld hulpteam. Dat gebeurde in het kader van het Maatschappelijk Ondernemen van de Aegon.

De Leeuwarder welzijnsinstelling Welzijn Centraal en het FSU maakten samen een visiedocument over schuldhulpverlening. Het document was een reactie op de beleidsnotitie over schuldhulp van de gemeente Leeuwarden, maar werd door het FSU benut om in veel andere regio's samenwerking te stimuleren (met name in Sudwest en Noardwest Fryslân). In het voorjaar 2012 heeft het FSU een notitie met concrete verbetervoorstellen ten behoeve van de schuldhulpverlening aan alle gemeenten toegestuurd. Dat gebeurde naar aanleiding van de komst van de wet 'Gemeentelijke schuldhulpverlening' per 1 juli die de gemeenten verantwoordelijk maakte voor een samenhangend beleid.

**Geïnvesteerde uren:** 412 uren directe ondersteuning..

## **CLUSTER 3: ONDERSTEUNING PARTICIPATIE**

### **A. RE-INTEGRATIESTEUN ARBEIDSGEHANDICAPTEN**

( provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging 2. voorlichting 3 ondersteuning 4. empowerment)

*Het FSU levert een bijdrage om de kwaliteit van de begeleiding te verhogen, de positie van de cliënt te versterken en actieve deelname van werkloze en arbeidsongeschikte burgers in de samenleving mogelijk te maken. Daarbij gaat het FSU uit van een breed re-integratiebegrip: betaald en onbetaald werk. Aansluiting op de beleving en eigen ideeën van de cliënt vormen volgens het FSU voor een kansrijke re-integratie. Door de rijksmaatregelen zullen gemeenten en het UWV vanaf 2012 fors bezuinigen op de re-integratiegelden. De maatregelen hebben ingrijpende gevolgen voor de kwaliteit van de re-integratiesteun. Veel werkzoekenden kunnen geen beroep meer doen op steun en zullen het moeten doen met de beperkte e-*

*dienstverlening. Het FSU wil deze personen met raad en daad bijstaan.*

### **Doelstelling**

Personen in re-integratietrajecten in staat stellen om zelf de regie te voeren, actieve deelname in de samenleving te stimuleren en de kwaliteit van de begeleiding te verhogen.

### **Resultaat**

Teamleden van het FSU waren 3x te gast op het REA-college in Leeuwarden om in gesprek te gaan met scholieren die in een Wajong-regeling zitten. Het ging in totaal om een dertigtal scholieren, waarvan een deel een beroep deed op advies en begeleiding door het FSU Jongerenteam.

Samen met FNV-Noord, FNV- Bondgenoten en Partoer werd een werkgroep gevormd die zich bezig hield met Werken naar Vermogen en de voorbereidingen daarvoor bij de gemeenten. De werkgroep ontwikkelde een draaiboek waarin stappen beschreven staan hoe belangen/clientorganisaties betrokken kunnen worden bij de voorbereidingen. Er werden gesprekken gevoerd met vijf wethouders, beleidsambtenaren en de 'kwartiermaker' van de VFG. Na de zomer zette de werkgroep de werkzaamheden even op een laag pitje nadat het wetsvoorstel Werken naar Vermogen was ingetrokken door het kabinet.

De medewerkers van het FSU maakten afspraken met 6 reïntegratiebedrijven/leerwerkbedrijven en het werkgeversteam van de gemeente Leeuwarden over het benutten van de checklist 'Kwaliteit reïntegratietrajecten' en het 'Stappenplan re-integratie' van het FSU.

In november werd de jaarlijkse ontmoeting tussen verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen van het UWV en spreekuurhouders/begeleiders van het FSU georganiseerd in Bakkeveen. De informele ontmoeting en uitwisseling leidde tot meer begrip voor elkaars positie en een makkelijker contactlegging. Alle deelnemers waren zeer tevreden over de bijeenkomst en de resultaten.

Er werden contacten gelegd met de cliëntenraden en ondernemingsraden van de WSW-bedrijven Empatec en Caparis. Afsproken werd om daadwerkelijk samen te werken op het moment dat meer duidelijk wordt hoe Werken naar Vermogen en de reorganisatie in de WSW er uit komen te zien. De drie WSW-bedrijven kregen de lijsten met de lokale spreekuurpunten van het FSU-netwerk met de vraag om deze bekend te maken aan de werknemers.

Samen met Partoer werden 4 provinciale ontmoetingen met in totaal 40 vrouwen met een arbeidsbeperking – Meet&Greet – georganiseerd. Het waren lunchbijeenkomsten bij het FSU waarin vrouwen uit het management als inleider en inspirator aanwezig waren.

Het FSU nam deel aan 4 bijeenkomsten van het samenwerkingsverband 'InclusieF'. Samen met Zorgbelang, MEE-Friesland, Sport Friesland en Partoer werd een visiedocument ontwikkeld voor een provinciale campagne om wonen, werken en vrije tijd toegankelijker te maken voor mensen met een beperking.

Met de gemeente Leeuwarden en de welzijnsinstelling Welzijn Centraal werd overlegd over initiatieven voor buurt economie, zoals de oprichting van coöperaties waarin bijstandsgerechtigden met behoud van uitkering of tegen tarief diensten kunnen leveren in hun eigen woonomgeving. Een vervolg bleef helaas uit omdat de gemeente geen financiering kon leveren (inmiddels zijn in enkele Leeuwarder wijken toch bewonersinitiatieven voor buurt economie genomen).



**Geïnvesteerde uren:** 96 uren directe ondersteuning.

## **B. ONDERSTEUNING VAN CLIËNTENRADEN**

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging 3. ondersteuning 4. empowerment)

*In 2012 zal de cliëntparticipatie verder verbreed worden en in meer verschillende vormen ontwikkeld worden. Naar verwachting zullen verschillende sociale diensten fuseren of nauwer samenwerken om het beleid Werk en Inkomen regionaal uit te voeren. De gemeenten zullen ook steeds meer de cliëntparticipatie Werk en Inkomen willen verbinden met de participatie rond de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de WSW. Dat ook in het kader van de Wet Werken naar Vermogen die januari 2013 effectief wordt. Deze ontwikkelingen doen een sterk beroep op de kwaliteit van de cliëntenraden. Het FSU heeft een uitgebreide en effectieve ondersteuningsstructuur voor de cliëntenraden opgebouwd dat inspeelt op de nieuwe ontwikkelingen.*

### **Doelstelling**

Een brede en goed afgestemde cliëntparticipatie, die uitkeringsgerechtigden effectieve mogelijkheden geeft om het gemeentelijk beleid en het beleid van uitvoeringsinstanties te toetsen en te verbeteren. Hechte samenwerking en bundeling van kennis en ervaring van de cliëntenraden.

### **Resultaat**

In 2012 waren 14 lokale cliëntenraden WWB/Werk en Inkomen in Fryslân actief. In de loop van het najaar fuseerden de cliëntenraden Dongeradeel en Dantumadeel, daarmee kwam het aantal op 13. Alle cliëntenraden hebben zich gebundeld in het Provinciaal Overleg Cliëntenraden (POC), ondersteund door het FSU.

De opbouwwerkers van het FSU begeleidden 8 lokale trainingsbijeenkomsten over het functioneren van de cliëntenraden (teambuilding) en het ontwikkelen van effectieve beïnvloeding. Dat gebeurde bij de cliëntenraden: ZW Friesland (3x), Leeuwarden, Skarsterlan, Ooststellingwerf en Smallingerland (2x). Het leverde concrete verbetering op ten aanzien van de taakverdeling, samenwerking, achterbanraadpleging en advisering. In het najaar begeleidde het FSU – in twee bijeenkomsten in Balk - de cliëntenraden Sudwest Fryslân en Skarsterlan bij de vorming van de cliëntenraad de Friese Meren.

De projectgroep POC organiseerde - om de twee maanden - 6 provinciale uitwisselingsbijeenkomsten in de Open Hof in Leeuwarden. Deze bijeenkomsten kenden een gemiddelde opkomst van 30 personen. De voorgenomen 4 themabijeenkomsten werden ook uitgevoerd in Leeuwarden. Ze trokken gemiddeld 40 personen per bijeenkomst. De onderwerpen: \* gemeentelijke schuldhulpverlening \* verbreding lokale Steunpunten \* inkomenseffecten in huishoudens \* participatie Werkpleinen.

Het FSU was met twee personen vertegenwoordigd in de cliëntenraad UWV Noord. De coördinator van het FSU voerde 2-maandelijks overleg met de UWV-adviseur cliëntparticipatie in Groningen. De Cliëntenraad kreeg van het FSU regelmatig knelpunten van cliënten met het UWV doorspeeld, gecombineerd met voorstellen over de oplossingsmogelijkheden.

Het FSU werd regelmatig aangesproken en ingeschakeld als expertorganisatie op het terrein van de clientparticipatie. Het FSU adviseerde belangenorganisaties, uitvoeringsinstantie UWV, gemeenten, individuele leden van cliëntenraden en welzijnsinstellingen over de ontwikkeling en het onderhoud van cliëntenparticipatie. FSU-teamleden bezochten 25 keer cliëntenraden om ze te adviseren over hun beïnvloedingsstrategie, netwerkontwikkeling en effectieve samenwerking.. Het FSU ontwikkelde informatiemateriaal – in de vorm van mappen, handleidingen, brochures – dat ook ter beschikking werd gesteld aan medewerkers van gemeentelijke diensten.

POC en FSU stelden 2 visiedocumenten samen: ‘Verbetervoorstellen Schuldhulpverlening’ en ‘Minimabeleid’. Aan beide documenten ging inventariserend onderzoek – in eigen beheer opgezet en uitgevoerd – vooraf. De Friese gemeenten en betrokken organisaties ontvingen de documenten. Veel gemeenten benutten de visiedocumenten bij hun discussie- en besluitvorming ten aanzien van het lokale sociale beleid.

**Geïnvesteerde uren:** 704 uren directe ondersteuning.

#### ***CLUSTER 4: SIGNALERING STRUCTURELE KNELPUNTEN EN TOETSING BELEID***

(provinciale beleidsdoelen: 1. belangenbehartiging)

*Het FSU is een organisatie waarin de dagelijkse praktijk centraal staat en uitgangspunt is van alle activiteiten. Het FSU bundelt de praktijkervaringen van de vrijwillige hulpverleners en belangenbehartigers en toetst hiermee het beleid en de dienstverlening van uitvoeringsinstanties en re-integratiebedrijven. Hierdoor wordt een doorlopende verbinding gelegd tussen de individuele hulpverlening en de collectieve belangenbehartiging. Het sociale beleid van de Friese gemeenten en provincie wordt kritisch gevolgd en getoetst. De verzamelde knelpunten en ervaringen (ook de goede!) zijn de ingrediënten voor de signalering. Het FSU ontwikkelt op grond van de signalering voorstellen voor verbetering van beleid en uitvoering.*

#### **Doel**

Verbetering en versterking van de positie van uitkeringsgerechtigden, gehandicapten en minima in Friesland door het aanpakken van collectieve, structureel bepaalde oorzaken van problemen.

#### **Resultaat**

Via de 10 provinciale overleggen van spreekuurhouders, de signaleringsformulieren van de spreekuurpunten en de maandelijkse belronde werden in totaal zo'n 250 knelpunten van cliënten verzameld en geselecteerd. Het betrof problemen die een collectief karakter hebben. . Op grond hiervan werden de onderhandelingspunten voor het overleg met het UWV, sociale diensten, de Vereniging van Friese Gemeenten, re-integratiebedrijven en de Kredietbank Nederland vastgesteld. Ook andere hulpverleningsinstanties en belangenbehartigers leverden gegevens aan.

Het FSU verrichtte 4 inventariserende onderzoeken over de uitvoering van het beleid Werk en

Inkomen van de Friese gemeenten. Daarvoor werden beleidsambtenaren van de diensten Werk en Inkomen telefonisch bevestigd. De onderzoeken vormden de basis voor voorstellen aan de gemeenten voor een verbeterd of actiever beleid in de vorm van twee visiedocumenten en 5 uitgebreide brieven, gericht aan de gemeenteraden.

Begin van het jaar startte het FSU een langlopende meldactie over de digitale dienstverlening van het UWV. Via publicaties en de website werden cliënten opgeroepen om hun ervaringen te melden. De cliëntenraad UWV Noord haakte in op de actie van het FSU en vroeg op de eigen website aan cliënten om klachten en ervaringen door te geven. In totaal kwamen bij het FSU zo'n 30 meldingen binnen, een zeer bescheiden aantal. Blijkbaar wordt de onpersoonlijker dienstverlening niet als heel problematisch ervaren.

Een FSU-delegatie voerde 5 onderhandelingsgesprekken met het management van het UWV Leeuwarden en Groningen over de gesignaleerde knelpunten en voorstellen van het FSU over verbeteringen. De knelpunten werden ook via de vertegenwoordigers van het FSU in de cliëntenraad Noord van het UWV ingebracht.

De coördinator van het FSU voerde in het voorjaar overleg met 6 wethouders en beleidsambtenaren over een voorgenomen onderzoek van FSU en Partoer naar inkomenseffecten in huishoudens. Alle wethouders vonden het initiatief heel zinvol, maar zagen geen mogelijkheid om te financieren. Een verzoek aan de provincie om het initiatief te subsidiëren werd helaas afgewezen zodat er geen verdere stappen genomen konden worden. Een delegatie van POC/FSU overlegde 2 keer met vertegenwoordigers van de Vereniging van Friese Gemeenten. Inzet waren verbeteringsvoorstellen ten aanzien van het minimabeleid, de huishoudenstoets, faciliteiten voor cliëntenraden, reïntegratiebeleid en armoedeaanpak. Het FSU zat met het management van 6 Diensten Sociale Zaken (waaronder de intergemeentelijke diensten in NW en ZW Fryslân) van gemeenten om tafel. De knelpunten met betrekking tot de uitvoering van uitkerings- en minimabeleid en het WMO-beleid werden doorgespeeld naar de lokale cliëntenraden Werk en Inkomen en de WMO-adviesraden.

De initiatiefgroep 'Minimacheck' (centrale toets op recht op inkomenssteun) kwam 3x bijeen in het kantoor van Divosa in Utrecht. Naast FSU, Sociale Alliantie Fryslân en FNV waren ook de gemeenten Leeuwarden, Tilburg, Utrecht, Maas en Peel en Nijmegen deelnemer. Omdat een toets bij de belastingdienst niet haalbaar bleek werd het accent gelegd op gemeentelijke initiatieven voor effectief checken van recht op inkomensvoorzieningen. Met name Tilburg en Nijmegen waren een voorbeeld.

**Geïnvesteerde uren:** 268 uren directe ondersteuning.

## **CLUSTER 5: SCHOLING EN TRAINING VRIJWILLIGERS**

(provinciale beleidsdoelen: 2. voorlichting 3. ondersteuning 4. empowerment)

*De vrijwilligers in de spreekuurpunten, de cliëntenraden, de projecten en aangesloten belangenorganisaties willen met regelmaat geschoold en getraind worden. Voor de benodigde kennis en vaardigheden kunnen ze niet een beroep doen op lokale scholingsvoorzieningen.*

### **Doel**

De vrijwilligers in staat stellen om goed te functioneren als hulpverlener, belangenbehartiger en als bestuurder. Vergroting van de kwaliteit van het spreekuurwerk en belangenwerk.

### **Resultaat**

Het FSU heeft in 2012 een grote variatie aan kennisgerichte cursussen en trainingen over vaardigheden in organiseren, besturen, hulpverlenen en onderhandelen ontwikkeld en uitgevoerd. Dat gebeurde ten behoeve van de 350 vrijwilligers in het FSU-netwerk. De scholing van het FSU is consequent vraaggericht, de leerbehoeften van de vrijwilligers zijn steeds in beeld door het intensieve contact tussen FSU-medewerkers en de vrijwilligers. Het FSU kan de leereffecten van de scholing steeds meten omdat de deelnemers hun opgedane kennis en vaardigheden toepassen in activiteiten in FSU-verband.

De volgende scholingsbijeenkomsten zijn in 2012 uitgevoerd:

- 8 eendaagse scholingsbijeenkomsten voor vrijwilligers, gericht op de onderwerpen:  
\* voorzitten \* gespreks- en vergadertechniek \* presenteren \* onderhandelen  
\* huisbezoek \* rol en houding hulpverlener \* hulp aan allochtone cliënten \* missie en visie, kantoor FSU: in totaal 200 deelnemers.
- 2 basiscursussen Sociale Zekerheid en vrijwillige hulpverlening – elke cursus bestaande uit 5 dagdelen - in voorjaar en najaar, FSU-kantoor: totaal 60 deelnemers
- Cursus ‘Bezwaar en beroep’, FSU-kantoor: 25 deelnemers
- Cursus ‘Beheer website’, kantoor FSU: 12 deelnemers
- Cursus ‘Sociale media’, kantoor FSU: 10 deelnemers
- Cursus ‘eerste contact met cliënt: intake’, kantoor FSU: 25 deelnemers.
- 2 beleidsdagen voor team en bestuur, kantoor FSU: 2 x 16 deelnemers
- 2 Cursussen hulp bij aangifte belastingen, begeleid door consulent belastingdienst Leeuwarden, FSU-kantoor: in totaal 60 deelnemers
- 4 provinciale bijeenkomsten van spreekuurhouders over uitwisseling van praktijksituaties, kantoor FSU: 4 x 20 deelnemers
- 4 Cursussen Schuldhulpverlening door vrijwilligers, kantoor FSU: 4x 20 deelnemers
- 2 cursussen Ganzenbord Sociale Zekerheid, kantoor FSU, 2x 15 deelnemers

Daarnaast verzorgde het FSU-team 15 scholingsbijeenkomsten op locatie: 10 bijeenkomsten ten behoeve van leden van cliëntenraden en 5 bijeenkomsten voor vrijwilligers van lokale Steunpunten. Belangrijkste onderwerpen waren: teambuilding, samenwerking, ontwikkelen en onderhouden van netwerk, adviseren, contact met gemeente, kennis over positie en functioneren van gemeenteraad, college van B&W en de ambtelijke diensten. Ten behoeve van alle trainingen en cursussen werd informatie- en lesmateriaal ontwikkeld en verstrekt aan de deelnemers. Het materiaal is beschikbaar voor derden.

**Geïnvesteerde uren:** 320 uren directe ondersteuning.